



**PEMERINTAH DAERAH  
KABUPATEN KARANGASEM**

<b>DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN KARANGASEM</b>	Nomor SOP	787/1627/Set/Disidkpora
	Tanggal Pembuatan	7 Mei 2018
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	7 Mei 2018
	Disahkan oleh	KEPALA DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN KABUPATEN KARANGASEM  <b>I GUSTI NGURAH KARTIKA, S.Pd, M.Si</b> Nnip. 19641231/198411 1 087
	Judul SOP	<b>SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</b>
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi pelaksana</b>	1. Memahami dengan baik kegiatan yang harus dilakukan dalam menunjang pelaksanaan tugas 2. Memahami dengan baik ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan kegiatan
1. Undang - undang no. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara		
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan/perlengkapan</b>	Komputer, Alat Tulis Kantor dan Printer SDM yang memadai
SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT		
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>	Kasubag Umum dan Kepegawaian

**SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN KARANGASEM**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				KELENGKAPAN	WAKTU	OUT PUT	KETERANGAN
		PEMOHON	STAF BAG. UMUM	TIM PENGADUAN MASYARAKAT	KADIS				
1	Memasukan surat pengaduan ke Bagian Umum					Surat pengaduan dan kartu identitas pengadu	-	-	
2	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Ka. OPD					Agenda surat masuk, lembar disposisisurat ke Ka. OPD, Surat Pengaduan dengan Dokumen Kelengkapannya	8 menit	Surat Pengaduan dan lembar disposisi	
3	Memberikan disposisi kepada Tim Pengaduan Masyarakat					Surat pengaduan dan kartu identitas pengadu	15 menit	Surat Pengaduan dan lembar disposisi dari Ka. OPD	
4	Menerima disposisi dari Ka. OPD					Surat pengaduan dan kartu identitas pengadu, serta lembar disposisi Ka. OPD	10 menit	Surat Pengaduan dan lembar disposisi dari Ka. OPD	
5	Membuat draf awal tanggapan atas surat pengaduan yang disampaikan masyarakat dan diajukan ke Ka. OPD					Pedoman teknis yang berhubungan dengan pengaduan dan draf awal tanggapan pengaduan	60 menit	Draf awal tanggapan atas surat pengaduan yang disampaikan masyarakat	
6	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf tanggapan surat pengaduan masyarakat					draf awal tanggapan atas pengaduan pemohon	30 menit	Dokumen surat tanggapan yang sudah di tandatangani	
7	Menerima surat dan menyampaikan kepada Pemohon serta tembusannya					Surat tanggapan yang telah di tandatangani	10 menit	Dokumen surat yang sudah di tandatangani dan arsip	
8	Pemohon menerima surat tanggapan					Pemohon menerima surat tanggapan atas surat pengaduan yang disampaikan	180 menit	Surat tanggapan resmi atas pengaduan pemohon	
<b>TOTAL WAKTU</b>							<b>313 menit</b>		